

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD SULTAN THAHA SAIFUDDIN KABUPATEN TEBO

Lian Perdana¹⁾, Zarmaili²⁾, Eha Saleha³⁾

^{1),2),3)}Universitas Terbuka

Email: perdanalian@gmail.com¹⁾, zar1571@yahoo.com²⁾,
ehasaleha@ecampus.ut.ac³⁾

Abstract: *This study evaluates the quality of public services at Sultan Thaha Saifuddin Regional Hospital in Tebo using five service quality dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Overall, the hospital's services are rated as good, although there are some areas that need improvement. In the tangible dimension, a clean environment and adequate facilities provide comfort for patients. However, in the reliability aspect, some patients complained about delays in medical procedures. Responsiveness received high appreciation due to the quick response to patient needs, while assurance reflects patients' trust in the competence of the medical staff, supported by the Paripurna accreditation from the Indonesian Ministry of Health. Nevertheless, in the empathy dimension, although most patients felt they were treated with respect, some complained about the lack of emotional support, especially in critical situations. The main challenge faced by the hospital is the lack of friendliness and empathy from staff, which has led to a decline in outpatient satisfaction. Soft skills training for both medical and non-medical staff is highly recommended to improve the quality of patient interaction.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Public Service*

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan publik di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Secara keseluruhan, pelayanan di rumah sakit ini dinilai baik, meskipun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi tangible, lingkungan yang bersih dan fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan bagi pasien. Namun, dalam aspek reliability, beberapa pasien mengeluhkan keterlambatan prosedur medis. Responsiveness mendapat apresiasi tinggi berkat tanggapan cepat terhadap kebutuhan pasien, sementara assurance menunjukkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi staff medis, didukung oleh akreditasi Paripurna Kemenkes RI. Namun, dalam dimensi empathy, meski sebagian besar pasien merasa diperlakukan dengan hormat, beberapa mengeluhkan kurangnya dukungan emosional, terutama dalam situasi kritis. Hambatan utama yang dihadapi rumah sakit adalah kurangnya keramahan dan empati petugas, yang menyebabkan penurunan kepuasan pasien rawat jalan. Pelatihan soft skills bagi staf medis dan non-medis sangat disarankan untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan yang menjadi kebutuhan mendasar bagi warga negara. Rumah sakit sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia diharuskan untuk menyediakan pelayanan medis, penunjang medis, serta rehabilitasi medis. Pelayanan rumah sakit harus berkualitas agar mampu memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan standar yang berlaku (Yoga, 2007). Pelayanan yang baik akan berkontribusi pada hubungan yang harmonis antara rumah sakit dan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diukur dengan berbagai indikator, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti langsung, yang berfokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan berhubungan dengan ketepatan waktu, akurasi, kenyamanan, fasilitas pendukung, dan kemudahan akses. Rumah sakit juga diwajibkan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui akreditasi, yang mencakup tingkat dasar hingga paripurna. Pelaksanaan standar ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan rumah sakit yang dipercaya oleh masyarakat sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas.

Namun, di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo, meskipun sudah ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat beberapa indikator yang masih perlu perbaikan. Data Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya keluhan terhadap kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pelayanan. Hal ini tercermin dari penurunan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut selama periode 2019 hingga 2021. Berdasarkan data survei, 56% penduduk Kabupaten Tebo memilih rumah sakit lain, yang menunjukkan adanya penurunan tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin (Rohman et al., 2017).

Berdasarkan kenyataan di atas, peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih mendalam tentang kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifudin

Kabupaten Tebo dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka penelitian ini mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses pelayanan kesehatan rawat jalan pada RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo?
- b. Apa saja kendala atau hambatan dalam pelayanan kesehatan rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo?

METODE PENELITIAN

Berdasarkan analisis data yang akan dilakukan, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu peneliti akan menggambarkan dan menjelaskan pelayanan rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. Kemudian menggambarkan dan menjelaskan kendala atau hambatan dalam proses pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. Penelitian ini akan melibatkan beberapa informan yang dipilih secara purposive sampling yaitu pasien dan keluarga pasien yang telah menggunakan layanan rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. Untuk melengkapi pemahaman terhadap kendala atau hambatan dalam proses pelayanan, penelitian akan melibatkan informan tambahan dari pejabat RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. Informan ini dapat mencakup petugas administrasi, petugas manajemen anggaran, dan pihak terkait regulasi di RSUD Sultan Thaha Saifuddin. Dengan melibatkan informan dari berbagai tingkatan dan fungsi di rumah sakit, penelitian ini dapat merinci kendala yang mungkin muncul dari aspek keuangan, regulasi, dan fasilitas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Sultan Thaha Saifuddin di Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi, adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Tebo yang berdiri sejak 2004. Rumah sakit ini

merupakan satu-satunya fasilitas kesehatan di wilayah tersebut, dengan izin resmi dari Direktorat Pelayanan Medik dan terakreditasi sebagai rumah sakit tipe C. RSUD ini memiliki luas tanah 10.000 m² dan bangunan 8.558 m², serta terus berkembang untuk memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat. Sejak 2016, RSUD Sultan Thaha Saifuddin telah melewati akreditasi pertama dan terus bertransformasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Pada awal pendiriannya, RSUD Sultan Thaha Saifuddin tidak memiliki Unit Kerja Rekam Medis terpisah dan dokumen rekam medis hanya disimpan secara manual. Namun, sejak 2008, rumah sakit ini mulai membentuk Unit Kerja Rekam Medis yang lebih terorganisir dengan sistem penyimpanan dan nomor rekam medis yang lebih baik. Pada 22 Desember 2022, RSUD Sultan Thaha Saifuddin meraih predikat "Paripurna" dalam akreditasi dari Kemenkes RI, menandakan bahwa rumah sakit ini telah memenuhi standar pelayanan kesehatan terbaik. Visi RSUD ini adalah memberikan pelayanan kesehatan rujukan yang prima dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, dengan misi untuk meningkatkan sarana prasarana, kualitas pelayanan, dan kesejahteraan SDM rumah sakit (Sumber: RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo).

b. Hasil Penelitian dan Pembahasan

a) Berwujud (Tangibles)

Dimensi Tangibles dalam teori Parasuraman berfokus pada kualitas fisik dari fasilitas yang ada di rumah sakit, seperti sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan pasien. RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo menunjukkan kualitas layanan yang baik melalui kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang bersih, AC, serta akses informasi yang jelas. Pengamatan menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap kebersihan dan penataan ruang rumah sakit, yang mendukung pengalaman pelayanan yang positif.

b) Keandalan (Reliability)

Reliability dalam teori Parasuraman mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan tepat waktu. Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo, pelayanan medis dan non-medis telah dilakukan dengan baik, di mana

staf memberikan informasi yang akurat dan pelayanan yang efisien. Meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan agar memenuhi harapan seluruh pasien.

c) Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness berfokus pada kecepatan dan ketepatan rumah sakit dalam merespons kebutuhan pasien. RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam hal daya tanggap, dengan sebagian besar pasien merasa puas terhadap kecepatan dan perhatian yang diberikan oleh petugas. Namun, masih terdapat ruang untuk meningkatkan komunikasi dan prosedur pelayanan agar dapat lebih memenuhi ekspektasi pasien secara optimal.

d) Jaminan (Assurance)

Assurance mengacu pada kompetensi staf medis serta sikap ramah dan penuh perhatian yang memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo memiliki tenaga medis yang kompeten dengan latar belakang pendidikan yang memadai dan keterampilan yang terjamin. Pasien merasa percaya terhadap kompetensi staf rumah sakit ini, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi yang lebih lengkap dan jelas.

e) Empati (Empathy)

Empathy dalam teori Parasuraman berfokus pada perhatian individual yang diberikan petugas kepada pasien, serta kemampuan untuk mengenali dan menanggapi kebutuhan emosional mereka. RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo telah menunjukkan empati yang baik, dengan mayoritas pasien merasa mendapatkan dukungan emosional dan perhatian dari staf medis. Namun, ada beberapa pasien yang merasa kurang mendapatkan dukungan emosional, yang menunjukkan pentingnya peningkatan pelatihan dan kesadaran tentang empati dalam pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo menunjukkan penilaian yang cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: tangible, reliability,

responsiveness, assurance, dan empathy. Rumah sakit ini memiliki fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, dan pelayanan yang cukup andal meskipun ada beberapa keluhan mengenai keterlambatan prosedur medis. Staf medis memiliki daya tanggap yang baik dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien, serta pasien merasa aman dengan kompetensi staf berkat akreditasi Paripurna yang diterima. Namun, masih ada kekurangan dalam aspek empati dan komunikasi staf medis, terutama pada kasus yang lebih sensitif, serta perlunya pelatihan soft skills dan peningkatan prosedur medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan perbaikan berkelanjutan, RSUD Sultan Thaha Saifuddin Tebo diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan bagi pasien.

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, disarankan untuk melanjutkan penelitian menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien serta mengembangkan kuesioner dengan lebih banyak variabel yang relevan. Selain itu, survei kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala untuk memantau perubahan tren kepuasan dari waktu ke waktu. Secara praktis, kualitas pelayanan oleh perawat dan dokter di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo perlu ditingkatkan, dengan memberikan penjelasan lebih jelas mengenai prosedur, meningkatkan empati, dan merespons permintaan bantuan pasien lebih cepat. Kualitas sarana dan prasarana juga perlu diperbaiki, seperti kenyamanan AC, kebersihan ruang dan lantai, serta memperketat keamanan di rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Rohman, R., Indrawijaya, S., Aira, D. ., & Semi, S. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 6(3), 155–168.
- Tjiptono. Fandi. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Yoga, A. (2007). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit (Kedua)*. Universitas Indonesia